



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ ВО ШТИП

До
Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип
Фонд за научноистражувачка работа

Барање за финансирање на научноистражувачки проект

Датум на поднесување	
Проект бр.	

(Се пополнува во Архивата на Универзитетот)

Наслов на проектот	МОДЕЛ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ПЕРФОРМАНСИТЕ ВО ХОТЕЛСКАТА ИНДУСТРИЈА И ТУРИЗМОТ ВО МАКЕДОНИЈА
Клучни зборови	Систем за квалитет, интерна стандардизација, сертификација, модел, хотелска индустрија, туризам
FRASCATI класификација	Контрола на квалитет



ПРВ ДЕЛ 1:

Апстракт (максимум 250 зборови)

Предметот на истражување во овој труд е проектирањето и имплементацијата на системот на квалитет од аспект на истражување на неговиот удел во хотелската индустрија и туризмот во Македонија и креирање модел за подобро работење на компаниите. Проектирањето и имплементацијата на систем на квалитет во хотелската индустрија и туризмот значи драстична промена во однесувањето на вработените, радикални промени во организационата поставеност, јасно дефинирање на правата, обврските и одговорноста на секој поединец, со што се создава значајна моторна сила за одржлив развој и иновации.

Истражувањето ќе се направи како обид да се согледа постојната состојба во хотелската индустрија и туризмот во Македонија во доменот на проектирањето, имплементацијата и сертификацијата на системот за квалитет. Успешност на пазарот може да се постигне само ако деловните процеси се проектираат и се реализираат со оптимално искористување на ресурсите, со цел работите да се извршат најдобро од прв пат, без рекламации, без загуби на време и на задоволство на сите корисници.

Податоците добиени од истражувањето ќе ги обедини искуствата и реалноста на значаен број сертифицирани организациски системи во хотелската индустрија и туризмот во Македонија. Анализата на податоците, како и принципите и стратегиите кои ќе произлезат од ова истражување треба да помогнат и да дадат корисни насоки во изработката на модел за подобрување на организациските перформанси, во дефинирање на мерките за остварување на одржливите деловни системи, во поттик на иновативноста, во давање придонес на јакнење на врските помеѓу хотелската индустрија и туризмот, научно истражувачката работа и иновациите.

Клучни зборови: Систем за квалитет, интерна стандардизација, сертификација, модел, хотелска индустрија, туризам.

Abstract (max 250 words)

The subject of research in this paper is the design and implementation of the quality system upon the bases of the its role within the hospitality industry and tourism in Macedonia, hence creating a model for better performance of the companies. The design and implementation of a quality system within the hospitality industry and tourism means drastic change in the behavior of employees, radical changes in the organizational structure, defining rights, obligations and responsibilities of individuals, thus creating a significant driving force for sustainable development and innovation.

This research will make an attempt to perceive the current situation within the hospitality industry and tourism in Macedonia in the field of design, implementation and certification of quality systems. Success in the market can only be achieved if business processes are designed and implemented with optimal utilization of resources, in order their functionality to be the best from the very beginning, without complaints and losses of time and in accordance with consumers' demands.

The data obtained from the research is based upon the experiences of a significant number of certified organizational systems within the hospitality industry and tourism in Macedonia. The data analysis as well as the principles and strategies that will result from this research should help provide useful guidance in model development used for improving organizational performance, design of the measures used to achieve sustainable business systems, encouragement of innovation, strengthening the links between the hospitality industry and tourism, scientific research and innovation.

Key words: Quality system, internal standardization, certification, model, the hospitality industry and tourism.